



**WOJEWODA WIELKOPOLSKI**  
PS-II.431.8.3.2019.3

Poznań, dnia 11 lipca 2019 r.

**Pani**  
**Alina Duszyńska**  
**Dyrektor Domu Opieki**  
**Dębowy Gaj**  
ul. Szczecińska 13  
62 – 214 Janówko

#### Zalecenia pokontrolne

Na podstawie art. 22 pkt 10 ustawy z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r., poz. 1508 ze zm.), nazywanej dalej ustawą, lub ustawą o pomocy społecznej, zespół inspektorów Wydziału Polityki Społecznej Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu, przeprowadził kontrolę doraźną w Domu Opieki Dębowy Gaj w Jankówku placówce całodobowej opieki dla 84 osób niepełnosprawnych, przewlekle chorych lub osób w podeszłym wieku, z siedzibą pod adresem: ul. Szczecińska 13, 62-214 Jankówko.

Kontrola miała na celu sprawdzenie standardu usług socjalno-bytowych i przestrzegania praw osób przebywających w placówce zapewniającej całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku w związku z pismem, które wpłynęło do Wydziału Polityki Społecznej w dniu 15 lutego 2019 r. od członka rodziny byłej mieszkanki Domu Opieki Dębowy Gaj w Jankówku, wnoszącego, że podczas pobytu w Placówce nie zapewniano właściwej opieki.

Ustalenia pokontrolne zostały szczegółowo opisane w protokole PS-II.431.8.3.2019.3 wraz z aneksem, które podpisała Pani w dniu 5 czerwca 2019 r.

W toku kontroli ustalono, co następuje:

Stan mieszkanki, której dotyczyło ww. pismo od przyjęcia do Domu Opieki Dębowy Gaj w Jankówku był poważny, pani nie była w stałym kontakcie logicznym i wymagała całodobowego wsparcia.

Z przekazanych przez Panią informacji i dokumentu wynikało, że dwa pierwsze posiłki główne wydawano z zachowaniem czterogodzinnej przerwy, natomiast między obiadem a kolacją nie zachowano wymaganej ustawowo przerwy. Ostatni posiłek wydawany był od godz. 17.30. Ponadto mieszkańcy mieli zapewniony dostęp do dodatkowych posiłków między posiłkami głównymi, diety oraz mogli spożywać posiłki w pokojach mieszkalnych. Podczas wykonywania czynności kontrolnych zaobserwowano, że personel karmi osoby w pokojach mieszkalnych oraz w pokojach dziennego pobytu służących jako jadalnia. Powyżej opisana sytuacja nie spełnia wymogu art. 68 ust. 6 pkt 2 ustawy o pomocy społecznej, który stanowi, że Placówka powinna zapewniać przerwę między posiłkami nie krótszą niż 4 godziny, przy czym ostatni posiłek nie powinien być podawany wcześniej niż o godzinie 18.00.

Z przekazanych przez Panią dokumentów: „Harmonogramu pracy personelu” oraz „Planów pracy pielęgniarek, położnych, salowych”, „Planów dyżurów opiekunów Dom Opieki I piętro”, „Planów dyżurów opiekunów Domu Opieki II piętro” od stycznia do marca 2019 r.,

wynika, że w Domu Opieki Dębowy Gaj są zatrudnione osoby do udzielania mieszkańcom pomocy w podstawowych czynnościach życiowych, pielęgnacji, w tym pielęgnacji w czasie choroby, co jest zgodne z art. 68 ust. 1 pkt 1 a, b i c ustawy o pomocy społecznej.

Z prowadzonej przez pracowników Domu dokumentacji wynikało, że personel odnotowywał informacje dotyczące stanu zdrowia i zachowania mieszkańców, także mieszkanki, której rodzina zwróciła się pismem do Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu o wyjaśnienie sytuacji. Ponadto wskazać należy, iż personel posiadał wiedzę w kwestii wydanych mieszkance zaleceń lekarskich, co jest zgodne z art. 68a pkt 1 lit. d myślnik drugi ustawy o pomocy społecznej, który stanowi, że podmiot prowadzący placówkę zapewniającą całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku jest obowiązany prowadzić szczegółową dokumentację osób w niej przebywających.

Wskazać natomiast należy, iż rozkład pracy nie zawsze był zgodny z podanym przez Panią „Harmonogramem pracy personelu”. Nadto w „Planach” umieszczono literę „S” bez objaśnienia znaczenia symbolu. Wyjaśniła Pani, że „(...) symbol S – jest to umowne oznaczenie (S - Salomed), iż dyżur ten pozostawał bez planowej obsady i wymagał pilnego uzupełnienia. Wszystkie dyżury z takim oznaczeniem zostały uzupełnione (...)”

Harmonogram pracy to rozplanowanie dni i godzin pracy dla konkretnych pracowników lub zespołów pracowniczych sporządzany tak, by spełnione były normy dla czasu pracy personelu oraz by potrzeby danej instytucji zostały zaspokojone. W omawianym przypadku taką potrzebę stanowi zabezpieczenie osób wymagających całodobowej opieki. Wobec powyższego, grafiki pracy powinny być czytelne, zawierać legendę oraz powinny być zmieniane w taki sposób, by wynikało z nich całkowite zabezpieczenie potrzeb wymagających wsparcia mieszkańców.

Do rozkładu dyżurów opiekunów wpisano osoby zatrudnione na stanowisku pokojowych, sprzątaczek/pokojowych, które dodatkowo na danym piętrze pełnią dyżury nocne (jako jedyna osoba dyżurująca na piętrze). Takie planowanie dyżurów może nie gwarantować zapewnienia pełnego bezpieczeństwa osobom wymagającym wsparcia. Natomiast brak rozdziału harmonogramów dla osób wykonujących czynności opiekuńcze i porządkowe, sugeruje, że wykonywać mogą te same czynności. Dodatkowo, niektóre z osób zatrudnionych na umowę zlecenie na stanowiskach sprzątaczk lub sprzątaczk/pokojowy lub pokojowy miały dużą liczbę dyżurów/godzin w miesiącu zapisanych w planach dyżurów opiekunów – jedna z osób przepracowała 378 godzin i 33 dyżury w 31 dniowym miesiącu. Powyższe oznacza, że ww. osoba pracowała w styczniu 2019 r. w wymiarze ponad dwóch etatów. Podkreślić więc należy, że wielogodzinne pełnienie dyżurów lub duża ich liczba w danym miesiącu stanowić mogło niebezpieczeństwo utraty zdrowia zarówno dla osoby tak pracującej, jak i osób przez nią obsługiwanych.

Ze złożonego przez Panią oświadczenia wynikało, iż Salomed Sp. z o. o. na potrzeby sprawowania opieki nad mieszkańcami oraz do czynności porządkowych zatrudnia cudzoziemców posiadających legalne prawo do pobytu i świadczenia pracy na terenie państwa polskiego. Pani zdaniem osoby te, wyznaczone do sprawowania czynności opiekuńczych posiadają zdolność komunikowania się w języku polskim oraz kwalifikacje do wykonywania czynności opiekuńczych (dyplomy pielęgniarские w swoim kraju). A „na dyżurze zawsze oprócz osoby cudzoziemca są obecni pracownicy narodowości polskiej”.

Zauważyć należy, że ww. osoby nie zostały zatrudnione na stanowiskach opiekuna lub opiekuna medycznego. Natomiast w kontekście jednego z leżących mieszkańców wspomniała Pani, że „jedna z pracownic (obywatelka Ukrainy) wykonywała przy nim czynności opiekuńcze i świetnie się sprawdzała w opiece – spędzała z nim całe półtorej godziny.”

Stwierdziła Pani, że w Placówce osoby te, wykonują takie czynności, które może wykonywać opiekun, nie pracują jako pielęgniarki, ponieważ nie mają nostryfikowanego dyplomu. Zastrzeżenia budzi więc fakt wykonywania usług i czynności opiekuńczych przez osoby zatrudnione na stanowiskach innych niż opiekun, opiekun medyczny lub pielęgniarka. Powyżej opisana sytuacja nie wyczerpuje w pełni wymogów art. 68 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej, który stanowi, że sposób świadczenia usług powinien uwzględniać stan zdrowia, sprawność fizyczną i intelektualną oraz indywidualne potrzeby i możliwości osoby przebywającej w placówce, a także prawa człowieka, w tym w szczególności prawo do godności, wolności, intymności i poczucia bezpieczeństwa.

Umowa o sprawowanie opieki i pobyt (...) mieszkanki, której rodzina przesłała pismo, nie była wypełniona w całości tj. w przypadku zapisu „niepotrzebne skreślić” nie skreślono, żadnej z pozycji będących do wyboru. Co istotne, umowy nie podpisała sama mieszkanka, a członek jej rodziny, który nie posiadał do tego niezbędnego umocowania prawnego. W dokumencie zapisano, że umowa zostaje zawarta pomiędzy Domem Opieki Dębowy Gaj, 62-241 Jankówko, ul. Szczecińska 13 prowadzonym przez podmiot Salomed Sp. z o.o. z siedzibą w Gnieźnie ul. Wolności 4a (...) reprezentowanym przez: Alinę Duszyńską – Dyrektora Domu, XXXXX XXXXX – Z-ca Dyrektora Domu (...) a Panią (...) - tu wpisano dane osobowe mieszkanki, reprezentowanym przez opiekuna faktycznego/opiekuna ustawowego\* - tu wpisano wskazanego przez Panią członka rodziny mieszkanki. W miejscu „Mieszkaniec/Opiekun\*” był nieczytelny podpis/parafka. W miejscu „Dom” umieszczono pieczęć „Dom Opieki Dębowy Gaj 62-214 Jankówko, ul. Szczecińska 13 Salomed Sp. z o.o.(...)” oraz pieczęć „Kierownik Domu Opieki Dębowy Gaj mgr (...)” i parafę. Do umowy nie dołączono obowiązującego w Domu załącznika nr 1. Przedstawiła Pani „Pełnomocnictwo” z dnia 1 października 2018 r. o następującej treści: „Dyrekcja Domu Opieki Dębowy Gaj udziela pełnomocnictwa Pani (...). kierownikowi Domu Opieki do reprezentowania w sprawach związanych z realizacją usług dla mieszkańców Domu”, które jednak nie uprawniało ww. pracownika do podpisywania umów dotyczących pobytu mieszkańca.

W dokumencie wpisano „Umowa zostaje zawarta na czas określony/nieokreślony\* (żadna pozycja nie została skreślona) od dnia XXXXX do XXXXX r. z możliwością przedłużenia na kolejne miesiące. Kwota za pobyt od XXXXX wynosi XXXXX zł”. Do umowy nie dołączono informacji o jej przedłużeniu na czas nieokreślony ani też stosownego aneksu. Wyjaśniła Pani, że „Jeśli w umowie jest zapis o możliwości przedłużenia umowy, mimo że jest w niej określony i podany termin pobytu „od”- „do” i rodzina dokonuje wpłaty należności za pobyt na kolejny okres to przyjmujemy, że umowa zostaje przedłużona na czas nieokreślony, nie stosujemy podpisywania kolejnych umów ani też aneksów do nich (...).

Zespół inspektorów poinformował Panią w trakcie działań kontrolnych, że jeśli osoba posiada pełną zdolność do czynności prawnych, to umowa o pobyt w Placówce musi zawierać jej podpis potwierdzający zgodę na pobyt i warunki pobytu. Jeśli natomiast osoba jest pozbawiona zdolności do czynności prawnych lub nie jest w stanie z uwagi na stan psychofizyczny sama wyrazić takiej zgody, to musi wyrazić ją Sąd. Ta sama sytuacja dotyczy zgody na przedłużenie pobytu w Placówce i konieczności odnotowania takiego faktu oraz rezygnacji z pobytu. W przypadku omawianej mieszkanki wypowiedzenie umowy nastąpiło drogą mailową przesłane przez tą samą osobę, której podpis został złożony na umowie wcześniej. Podkreślić należy, że Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483 ze zm.) w art. 31 ust. 1 stanowi, że „Wolność człowieka podlega ochronie prawnej”, a w art. 52 ust. 1 wskazuje, że „Każdemu zapewnia się wolność poruszania się po terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz wyboru miejsca zamieszkania i pobytu”.

Opisana sytuacja nie jest zgodna z art. 68a pkt 1 lit. a ustawy o pomocy społecznej, który stanowi, że podmiot prowadzący placówkę zapewniającą całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku jest obowiązany prowadzić szczegółową dokumentację osób przebywających w placówce, w tym zawierającą umowę o świadczenie usług.

Kolejne czynności kontrolne wykazały, iż w Domu prowadzony jest zeszyt „Wykaz Świadczeń Medycznych Domu Opieki Dębowy Gaj”. Zapisy sporządzane są w tabeli według schematu: data, nazwisko i imię, zakres świadczeń, dane świadczeniodawcy, uwagi, podpis. Wpisy dotyczące mieszkanki odnotowano 3 razy. Poinformowała Pani, że w „Wykazie świadczeń medycznych” nie odnotowuje się wszystkich wizyt lekarskich „np. te, które dotyczą zmian dawkowania leków nie są odnotowywane, ponieważ nie są one w naszej ocenie zdarzeniami medycznymi wymagającymi wpisu do wykazu. Poza tym lekarz prowadzi oddzielną kartotekę dla każdego z pacjentów”.

Opisana sytuacja nie jest w całości zgodna z art. 68a pkt 1 lit. d) myślnik trzeci ustawy o pomocy społecznej, który stanowi, że podmiot prowadzący placówkę zapewniającą całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku jest obowiązany prowadzić szczegółową dokumentację osób przebywających w placówce, informacje dotyczące stanu zdrowia, w szczególności ewidencję przypadków korzystania ze świadczeń zdrowotnych na terenie placówki, ze wskazaniem daty i zakresu tych świadczeń oraz danych świadczeniodawcy udzielającego świadczeń zdrowotnych oraz ww. art. 68 ust. 2 ustawy.

Nadto należy zwrócić uwagę, że zapis ustawowy nie daje możliwości wyboru dokonywanych wpisów, a nakłada na podmiot prowadzący obowiązek prowadzenia ewidencji wskazując niezbędne jej elementy. Ponadto, wizyta lekarza i zmiana dawkowania leków są istotnym zdarzeniem, bezpośrednio bowiem wpływają na zdrowie mieszkańca.

W Domu okazano dokumenty dotyczące stosowania przymusu bezpośredniego, co jest zgodne z art. 68a pkt 1 lit. d) myślnik czwarty ustawy o pomocy społecznej, który stanowi, że podmiot prowadzący placówkę zapewniającą całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku jest obowiązany prowadzić szczegółową dokumentację osób przebywających w placówce, informacje dotyczące stanu zdrowia osoby przebywającej w placówce, w szczególności ewidencję przypadków stosowania na terenie placówki przymusu bezpośredniego, ze wskazaniem daty i zakresu tego środka. Wyjaśniła Pani także, że dotychczas w Placówce nie było potrzeby stosowania tego środka.

Jednocześnie poinformowała Pani, że wskazanej w piśmie mieszkance zakładano kamizelkę albo pasy brzuszne jako zabezpieczenie by ustabilizować pozycję i zapewnić bezpieczeństwo, ponieważ zsuwała się z wózka inwalidzkiego. Nadto, dodała Pani że „te pasy są certyfikowane, kupione zostały po konsultacjach z naszymi rehabilitantami, czasem dodatkowo dla większej stabilizacji mieszkańca opasujemy prześcieradłem.”

Poinformowała Pani także, że w Placówce nie weryfikuje się osób odwiedzających mieszkańców „(...) po prostu wchodzi, nie mamy żadnego zeszytu odwiedzających”, co nie jest zgodne z art. 68 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej.

Wobec powyższych ustaleń, uprzejmie proszę o realizację następujących zaleceń pokontrolnych:

1. Zapewnianie przerwy między posiłkami nie krótszej niż 4 godziny oraz podawanie ostatniego posiłku nie wcześniej niż o godzinie 18.00, co będzie zgodne z art. 68 ust. 6 pkt 2 ustawy o pomocy społecznej.

2. Spełnianie wymogów art. 68 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej między innymi poprzez:
  - a) sporządzanie grafików pracy tak, by wynikało z nich całkowite zabezpieczenie potrzeb wymagających wsparcia mieszkańców przez umieszczenie w nich legendy oraz dokonywanie zmian w czytelny sposób
  - b) sporządzanie grafików dyżurów tak, by wynikające z nich obciążenie pracownika nie zagrażało mieszkańcom
  - c) zezwalanie na wykonywanie usług i czynności opiekuńczych wyłącznie osobom posiadającym do tego udokumentowane kwalifikacje
  - d) przyjmowanie do placówki osób mogących samodzielnie o sobie stanowić oraz podejmowanie czynności zabezpieczających prawa osób, co do których istnieje uzasadnione podejrzenie o braku możliwości podejmowania samodzielnych decyzji także w zakresie zapewnienia niezbędnej opieki
  - e) odnotowywanie w prowadzonej w Domu dokumentacji, w tym w ewidencjach wszystkich informacji mających wpływ na zdrowie i życie mieszkańców
  - f) wprowadzenie sposobu dyskretnego monitoringu osób odwiedzających mieszkańców.
3. Zawieranie umów z osobami przebywającymi w Placówce, ich pełnomocnikami (jeśli osoby te wyznaczyły pełnomocników) lub ich opiekunami prawnymi za stosowną zgodą sądu, co będzie zgodne z art. 68a, pkt 1 lit. a ustawy o pomocy społecznej, art. 66 Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 1025 ze zm.) oraz art. 156, w związku art. 175 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego (Dz. U. z 2017 r., poz. 682 ze zm.).
4. Prowadzenie szczegółowej dokumentacji osób przebywających w placówce, informacji dotyczących stanu zdrowia, w szczególności ewidencji przypadków korzystania ze świadczeń zdrowotnych na terenie placówki, ze wskazaniem daty i zakresu tych świadczeń oraz danych świadczeniodawcy udzielającego świadczeń zdrowotnych, co będzie zgodne z art. 68a pkt 1 lit. d myślnik trzeci ustawy o pomocy społecznej

Na podstawie art. 128 ust. 4 ustawy o pomocy społecznej, oczekuję przedstawienia przez Panią, w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszych zaleceń pokontrolnych, informacji o sposobie ich realizacji.

Jednocześnie informuję, że zgodnie z art. 128 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej, w terminie 7 dni od daty otrzymania niniejszych zaleceń pokontrolnych, przysługuje Pani prawo zgłoszenia zastrzeżeń.

W przypadku uwzględnienia zastrzeżeń, zgodnie z art. 128 ust. 5 ustawy o pomocy społecznej, w terminie 30 dni, jest Pani obowiązana do powiadomienia o realizacji zaleceń, mając na uwadze zmiany wynikające z uwzględnionych zastrzeżeń.

Jednocześnie przypominam, że zgodnie z art. 130 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, kto nie realizuje zaleceń pokontrolnych - podlega karze pieniężnej w wysokości od 200 do 6.000 zł.

Z up. Wojewody Wielkopolskiego  
Monika Donke-Cieślewicz  
Zastępca Dyrektora  
Wydziału Polityki Społecznej

Dokument sporządziła: Violetta Rakowska-Żytkiewicz – starszy inspektor wojewódzki  
w dniu 26 lipca 2019 r.